

## PVE Koeriersdiensten perceel 2: Internationaal

### **Inhoud**

Categorie 1. Aanmelden .....	2
Categorie 2. Aflevering .....	2
Categorie 3. Dienstverlening .....	2
Categorie 4. Documentatie.....	3
Categorie 5. Facturatie .....	3
Categorie 6. Incidenten .....	3
Categorie 7. Klachten.....	3
Categorie 8. Klantvriendelijkheid.....	3
Categorie 9. Levering.....	3
Categorie 10. Overlegstructuur en wachtkamerovereenkomst .....	4
Categorie 11. Personeel.....	4
Categorie 12. Rapportage en KPI's .....	4
Categorie 13. Retour.....	5
Categorie 14. Servicekader .....	5
Categorie 15. Snelheid .....	6
Categorie 16. Temperatuur .....	6
Categorie 17. Traceerbaarheid.....	6
Categorie 18. Verpakking .....	6
Categorie 19. Verzekering.....	6
Categorie 20. Wet- en regelgeving .....	6

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die Opdrachtgever stelt aan de gevraagde dienstverlening. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle eisen en voorwaarden die in de aanbestedingsdocumenten zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten raamovereenkomst daaraan blijft voldoen. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

### Categorie 1. Aanmelden

**EIS 1** Opdrachtnemer dient op minimaal de volgende manieren in staat te zijn een opdracht aan te nemen: Via web portaal Opdrachtnemer, via e-mail of via telefoon. Opdrachtgever dient bij een opdracht ten alle tijde een kostenplaats op te geven. Opdrachtnemer bevestigt elke opdracht per e-mail, ongeacht de wijze van aanmelding. (Telefonische gemelde) spoedzendingen zijn direct inzichtelijk in het web portaal.

**EIS 2** Opdrachtnemer beschikt over een web portaal dat kosteloos toegankelijk is voor Opdrachtgever om (status)informatie op te vragen over zendingen. Het web portaal biedt tenminste de volgende functionaliteiten: - aanmelden opdracht- actueel inzicht in status van de opdracht- actueel inzicht in monitoringsgegevens van de opdracht- gedetailleerde opdrachtstorie (inclusief type zending) tot en met tenminste het voorgaande kalenderjaar.

### Categorie 2. Aflevering

**EIS 3** Bij aflevering zorgt de Opdrachtnemer voor ontvangstbevestiging, inclusief handtekening en naam van ontvanger. De achternaam (en eventueel voornaam/voorletters) van de ontvanger is inzichtelijk/opvraagbaar (en duidelijk leesbaar) voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft hier realtime inzage in.

### Categorie 3. Dienstverlening

**EIS 4** De dienstverlening van Opdrachtnemer bestaat uit het ophalen van zendingen op het overeengekomen moment op de juiste locatie en het afleveren van de juiste aantallen in dezelfde kwalitatieve staat waarin hij de zendingen heeft ontvangen, binnen de geldende relevante vigerende regelgeving; Advisering m.b.t. te gebruiken verpakkingen en koelmiddelen; Het verpakken van de materialen volgens de geldende relevante vigerende regelgeving op zodanige wijze dat de benodigde (temperatuur) condities gewaarborgd zijn tot en met de levering.

**EIS 5** Opdrachtnemer dient een zending op alle adressen in Nederland en op alle locaties wereldwijd op te halen. Opdrachtnemer dient in staat te zijn zendingen van, naar en binnen alle landen van de wereld te (laten) bezorgen. Het is voor Opdrachtnemer mogelijk om binnen elk land, op de locatie van de Opdrachtnemer in dat land, een zending door de geadresseerde op te (laten) halen.

**EIS 6** De Opdrachtnemer is verantwoordelijk als verzender van het transport; hieronder valt het juist verpakken, de juiste documentatie, het juist afleveren zonder schade en op het juiste tijdstip afleveren zonder vertraging. Indien Opdrachtgever de zending verpakt dient de Opdrachtnemer te controleren of dit juist is verpakt.

**EIS 7** De Opdrachtnemer haalt een zending op bij de in de opdracht beschreven ophaallocatie, en levert het in de opdracht genoemde afleverlocatie af. Dit is inclusief eventueel persoonlijk afleveren en ophalen. Dit houdt in dat de zending wordt opgehaald bij de persoon/afdeling conform de gegeven ophaallocatie van de opdracht en afgeleverd bij de persoon/afdeling conform de gegeven afleverlocatie van de opdracht.

**EIS 8** Opdrachtnemer beschikt over een opslagcapaciteit om in voorkomende gevallen de zendingen in een geschikte afgesloten en beveiligde ruimte op te slaan, waarbij eventuele speciale benodigde condities in acht worden genomen. Zo dient de opslagcapaciteit uitgerust te zijn met de volgende conditioneringsketens:

- Gekoeld: +2 tot +8 graden Celsius.
- Bevroren: -10 tot -18 graden Celsius.
- Diepgevroren: -18 en lager

De condities zijn nodig voor het tijdelijk opslaan van bijvoorbeeld monsters. Goederen/producten/stoffen die werkelijk bevroren moeten blijven dienen in een speciale vriescel opgeslagen te worden. De ruimte dient droog, vorstvrij (met uitzondering van de vriescel) en beveiligd te zijn m.b.v. een alarmering en een alarmopvolging.

#### Categorie 4. Documentatie

EIS 9 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke documenten (bijvoorbeeld keuringscertificaten, vrachtbrieven, ontheffingen et cetera). Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afhandeling van alle relevante documenten die worden aangeleverd door Opdrachtgever.

EIS 10 Opdrachtnemer dient alle relevante documentatie op te maken benodigd in de landen van (inter)nationale verzending en/of levering (o.a. ICAO/IATA) o.b.v. informatie van de Opdrachtgever.

EIS 11 Opdrachtnemer dient voor zendingen alle benodigde douaneformaliteiten te verzorgen (waaronder in- en exportdocumenten).

EIS 12 Opdrachtnemer is in staat om materialen te classificeren conform de ADR, op basis van informatie van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal daar waar gevraagd assisteren bij het vervoer klaarmaken en het delen van kennis over de ADR aan Opdrachtgever.

#### Categorie 5. Facturatie

EIS 13 De Opdrachtnemer draagt zorg voor facturatie per individuele kostenplaats van de Opdrachtgever als referentie en levert deze gegevens maandelijks aan.

#### Categorie 6. Incidenten

EIS 14 Incidenten die leiden tot ernstige vertraging en/of schade aan het product worden direct gemeld bij de aanvrager.

#### Categorie 7. Klachten

EIS 15 Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie beschikbaar op Werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur (lokale tijd), waar per e-mail of telefoon vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorggedragen. Opdrachtnemer bevestigt ontvangen e-mails per ommekeer. Alle gestelde vragen worden binnen één Werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen en/of klachten vindt plaats binnen 5 Werkdagen. Telefonisch ingediende klachten worden door de Opdrachtnemer schriftelijk vastgelegd. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Over klachten wordt voorafgaand aan het overleg met Opdrachtgever gerapporteerd. De rapportage is op hoofdlijnen met de mogelijkheid om in te zoomen naar de onderstaande elementen: Een beschrijving van het probleem of de klacht. Rubricering in soort klacht. De datum van constatering. De wijze waarop de klacht is ontstaan. Welke personen er bij de klacht zijn betrokken. Analyse, inclusief onderscheid incidenteel of structureel. Duur van de klacht. De oplossing van de klacht. De datum van terugkoppeling. De consequenties van de klacht. Klachten die geëscaleerd worden, worden binnen 2 Werkdagen aan de Opdrachtgever gerapporteerd.

#### Categorie 8. Klantvriendelijkheid

EIS 16 De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief bij vertraging (afwijking meer dan 24 uur) bij douane. Zodra er vertraging is wordt dit dagelijks gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

#### Categorie 9. Levering

EIS 17 Leveringen worden conform de afgesproken dag- en tijdrange bij de geadresseerde bezorgd. Opdrachtnemer houdt rekening met openingstijden, weekenden en Feestdagen bij het bepalen van de te volgen route.

EIS 18 Indien het afgesproken aflevermoment niet kan worden behaald (afwijking meer dan 24 uur), dan wordt de aanvrager geïnformeerd over de dag en het tijdstip dat de levering wel kan plaatsvinden (via web based track-and-trace systeem, per e-mail of telefonisch).

#### Categorie 10. Overlegstructuur en wachtkamerovereenkomst

EIS 19 Voorafgaande ingangsdatum contract zal er in overleg de vergaderfrequentie afgestemd worden; Gedurende het contract zal beoordeeld worden of de Opdrachtnemer de gevraagde Prestatie kan leveren. Er zullen minimaal 3 evaluatiemomenten ingepland worden. Indien de prestatie niet gehaald wordt kan Opdrachtgever terug grijpen op de uitkomst van de Aanbesteding en de Opdracht gunnen aan de Inschrijver waar een wachtkamer Overeenkomst mee gesloten is.

#### Categorie 11. Personeel

EIS 20 Het bij de Opdrachtgever ingezette personeel is aantoonbaar in bezit van een geldig rijbewijs en andere noodzakelijke vakdiploma's en certificaten.

EIS 21 De Opdrachtnemer, inclusief al haar medewerkers en onderaannemers, kan aantoonbaar omgaan met privacygevoelige informatie.

EIS 22 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel en de eventuele onderaannemers, hulppersonen en/of derden welke werkzaamheden in kader van deze opdracht uitvoeren zich kunnen legitimeren en een representatieve uitstraling hebben. Onder representatieve uitstraling verstaat de Opdrachtgever in ieder geval, nette, schone (bedrijfs-)kleding voorzien van het logo van de Opdrachtnemer. Ook de voertuigen dienen herkenbaar (gerelateerd aan de Opdrachtnemer) te zijn door middel van bijvoorbeeld bedrijfslogo's. Tevens dient dit personeel de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.

EIS 23 Een medewerker heeft altijd een officieel identiteitsdocument, conform artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID), bij zich bij het betreden van een pand van de Opdrachtgever. Medewerkers legitimeren zich te allen tijde bij het ophalen en/of afleveren van een zending bij het Amsterdam UMC op dusdanige wijze dat zowel de identiteit van de medewerkers vastgesteld kan worden als het feit dat de medewerkers in dienst zijn van (of ingehuurd door) de Opdrachtnemer.

#### Categorie 12. Rapportage en KPI's

EIS 24 De Opdrachtnemer levert maandelijks een maandoverzicht van alle facturen in een Excel bestand, met minimaal de volgende geregistreerde gegevens:

1. ~~aanbieder-deelnemer~~
2. productcode en productomschrijving (service)
3. uniek kenmerk door opdrachtnemer per order + rit (b.v. xxxxx-1, xxxxx-2 etc.);
4. datum en tijdstip opdrachtverstrekking;
5. naam organisatie van het afhaaladres en afleveradres
6. afhaal- en afleveradres (straat, plaatsnaam en postcode);
7. afhaal- en afleverdatum;
8. afhaal- en aflevertijd;
9. colli aantal
10. artikelgewicht
11. wachttijd in minuten;
12. besteleenheid (b.v. stukgoed, kilometers of vaste rit);
13. het aantal berekende kilometers per order (op basis van TLN norm);
14. factuurnummer
15. kostenplaats(en) Opdrachtgever
16. World Link order nummer
17. het te betalen totaalbedrag per order exclusief en inclusief btw;
18. de te betalen toeslagen soort (b.v. avond-, nacht-, weekend of wachttoeslag) exclusief en inclusief btw;
19. boek- en jaarperiode
20. klachtenoverzicht, stand van zaken en oplossing.
21. KPI's

Vanuit de Opdrachtnemer zijn er verschillende facturatieadressen mogelijk die worden opgegeven door de Opdrachtgever.

EIS 25 U dient alle benodigde certificaten en vergunningen die verplicht zijn gesteld door overheidsinstanties voor het kunnen vervoer van de tot de scope behorende materialen jaarlijks aan te kunnen leveren bij het leveranciersgesprek.

EIS 26	Via de portal is het mogelijk om een extractie van de gevraagde gegevens te doen naar Excel-format zodat dit kan worden overgenomen in secundaire systemen t.b.v. analyses etc. Indien dit niet via de portal kan wordt aanlevering van het bestand via mail ook geaccepteerd.
EIS 27	<p>Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de kwartaal-overleggen een integrale rapportage waarin de volgende onderwerpen en kritische prestatie indicatoren (KPI) zijn opgenomen:</p> <p><b>Resultaatgebied 1:</b> Overkomstzekerheid binnen het servicekader (indien de zending buiten het servicekader wordt afgeleverd dient de reden aangegeven te worden en welke acties zijn genomen om de condities van het pakket te behouden)</p> <p>Overkomstzekerheid is de zekerheid dat een zending binnen de overeengekomen bezorgtijd wordt afgeleverd op het adres van de geadresseerde(n), gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending. De materialen die verzonden worden dienen onbeschadigd en van verzendadres tot aan levering de juiste (temperatuur)condities over te komen naar de ontvanger. De raamovereenkomst ziet toe op <u>internationale</u> zendingen, waarbij 98,5% overkomstzekerheid geldt.</p> <p><b>Resultaatgebied 2:</b> Responsetijden. Alle gestelde vragen en klachten worden binnen één Werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de vraagsteller.</p> <p>Hierbij geldt de volgende KPI, 99% van de klachten dienen binnen 1 Werkdag in behandeling te worden genomen.</p> <p><b>Resultaatgebied 3:</b> Rapportages. Alle rapportages worden maandelijks volledig aangeleverd in de eerste week van de maand.</p> <p>Hierbij geldt de volgende KPI, 100% van de rapportages dienen op tijd en volledig te worden aangeleverd.</p>
EIS 28	Bovengenoemde Overkomstzekerheid is vanwege de gevolgen van de huidige COVID-19 pandemie op het netwerk van internationale koeriersdiensten niet realistisch, daarom wordt het maandelijks Overkomstduur percentage berekend op basis van de gepubliceerde Overkomstduur gegevens van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal periodiek met Opdrachtnemer in overleg treden om te kijken voor welke landen Opdrachtnemer de gestreefde Overkomstduur van Opdrachtgever kan bewerkstelligen. Wanneer de World Health Organisation bevestigt dat de COVID-19 pandemie voorbij is, geldt de hierboven genoemde Overkomstduur wel.
<b>Categorie 13. Retour</b>	
EIS 29	Opdrachtnemer zal een zending slechts na overleg met en na instemming van afzender retour zenden. Indien met de afzender overeengekomen, wordt een zending onder de juiste condities retour gebracht tegen het verzendtarief dat af te leiden is uit de tariefbijlage.
<b>Categorie 14. Servicekader</b>	
EIS 30	De Opdrachtnemer is 24/7 telefonisch bereikbaar.
EIS 31	Opdrachtnemer dient alle kalenderdagen 24/7 per kalenderjaar de dienst, dan wel de dienstverlening te kunnen leveren. Ook op zon- en feestdagen, mits niet in strijd met wet- en regelgeving.
EIS 32	<p>Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende services aan met betrekking tot de overkomstduur "van afzender tot ontvanger" van de in scope genoemde materialen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Express</u>, alle landen van de wereld: 24-48 uur afhankelijk van de bestemming (transporttijd in overleg)</li> <li>- <u>Economy</u>, alle landen in de wereld: 48-72 uur afhankelijk van de bestemming (Speciale bestemmingen transporttijd in overleg)</li> </ul>

#### Categorie 15. Snelheid

EIS 33 De Opdrachtnemer mag alleen next-day-delivery zendingen in overleg met Amsterdam UMC consolideren.

#### Categorie 16. Temperatuur

EIS 34 Opdrachtnemer dient zendingen die gekoeld (+2 tot +8 graden) worden aangeboden gekoeld af te leveren.

Opdrachtnemer dient zendingen die bevroren (-10 tot -18 graden) worden aangeboden bevroren af te leveren.

Opdrachtnemer dient zendingen die diep bevroren (-18 en lager) worden aangeboden ook aantoonbaar-diep bevroren (-18 en lager) af te leveren.

EIS 35 Opdrachtnemer garandeert de vervoerstemperatuur gedurende het gehele traject van ophalen tot en met afleveren. Hij doet dit door middel van voldoende geïsoleerde verpakkingen en voldoende droogijs. Indien door vertraging, om welke reden dan ook, een tekort aan droogijs dreigt, dient Opdrachtnemer het droogijs aan te vullen. Opdrachtnemer meldt dit direct per e-mail aan Opdrachtgever. Zonder toestemming van de Opdrachtgever is het voor Opdrachtnemer niet toegestaan om de zending te openen. Met uitzondering van die situaties dat de vereiste condities (temperatuur) van de zending in gevaar komen.

EIS 36 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zendingen die op kamertemperatuur vervoerd worden aantoonbaar op kamertemperatuur worden afgeleverd.

#### Categorie 17. Traceerbaarheid

EIS 37 Opdrachtnemer beschikt over realtime Track & Trace van de zendingen waarbij de Opdrachtgever real time kan meekijken.

#### Categorie 18. Verpakking

EIS 38 Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van verpakkingen conform de ICAO/IATA verpakkingseisen inclusief indien nodig een datalogger (temperatuur).

EIS 39 Opdrachtnemer verpakt en bestickert zendingen volgens (inter)nationale wetgeving voor alle gevarenklassen 1 t/m 9.

EIS 40 Opdrachtnemer houdt zich aan de verpakkingseisen gesteld in P650/620 van ADR waaronder materialen die onder UN3373 vallen.

EIS 41 Indien van toepassing, worden overige verpakkingen , waaronder droogijs, middels marktconforme prijzen in rekening gebracht.

#### Categorie 19. Verzekering

EIS 42 Opdrachtnemer dient de te vervoeren zendingen, indien gewenst door de Opdrachtgever te verzekeren.

#### Categorie 20. Wet- en regelgeving

EIS 43 Opdrachtnemer dient bij de dienstverlening te voldoen aan de toepasselijke (Nederlandse, Europese en lokale) wet- en regelgeving.

EIS 44 Opdrachtnemer dient te voldoen aan de ADR-regelgeving als er sprake is van vervoer van gevaarlijke stoffen, aan de ATP-regelgeving als er sprake is van vervoer van geconditioneerde goederen en aan de GDP-richtlijnen bij bijvoorbeeld farmaceutisch vervoer.

EIS 45 De Opdrachtnemer ~~moet voldoen aan de ADR voorschriften beschikt over het UN1845 certificaat om droog ijs (UN 1845-80graden) zendingen te mogen kunnen~~ vervoeren.

Met opmerkingen [PH(1): NvI 1, Perceel 2 Internationaal, vraag 3.

EIS 46 Opdrachtnemer dient, bij aanvang en tijdens de Raamovereenkomst, alle wettelijk verplichte (onthefing)vergunningen te bezitten die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien nieuwe vergunningen vereist zijn zal Opdrachtnemer tevens, zelf zorgdragen voor het verkrijgen van de vereiste vergunningen.

EIS 47 Het laden en lossen van de goederen alsmede het vervoer van de goederen dient te gebeuren door daartoe bekwaam en bevoegd personeel. Dit geldt ook voor bijzonder vervoer zoals ADR-vervoer. De aanvaarding van de goederen geschiedt onder verantwoordelijkheid van de chauffeur van de Opdrachtnemer.

EIS 48 De Opdrachtnemer dient voor het vervoer van gevaarlijke stoffen, welke zijn voorzien van een UN-nummer en onderworpen zijn aan de wet- en regelgeving op het gebied van Wet vervoer van gevaarlijke stoffen over land of lucht (ADR/IATA/ICAO), conform geldende wet- en regelgeving te handelen. Bij gebruikmaking van eigen luchtvaart of die van een Derde dient deze luchtvaart aan IATA normen te voldoen.

EIS 49 De Opdrachtnemer kan ~~halfjaarlijks~~ van koeriers en kantoorpersoneel die binnen Nederland voor Amsterdam UMC worden ingezet een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG 11, 12, 13, 37 en 62) overleggen.

EIS 50 Opdrachtnemer zal afdoende veiligheidsmaatregelen in acht nemen, hiertoe wordt onder meer gerekend dat het voertuig afsluitbaar dient te zijn; de cabines, vrachtruimtes en opslagruimtes dienen voldoende.

EIS 51 De Opdrachtnemer zorgt voor gelijkwaardig beveiligd vervangend vervoer bij pech en/of uitval van transportmiddelen zodat tijdige levering gegarandeerd is en is verantwoordelijk voor het veilig overladen waar dan ook.

EIS 52 Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en meer in het bijzonder aan de wetgeving met betrekking tot de meldplicht datalekken. De Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens aan Opdrachtgever. Bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk (hack / virus / malware / ransomware) of een mogelijk risico van datamanipulatie of - corruptie.

EIS 53 Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor de belading. Dit geldt ook wanneer de belading door een derde dan wel door of namens Opdrachtgever is verricht. Indien een voertuig het wettelijk maximum overschrijdt is Opdrachtnemer verplicht om (deels-) af te (laten) laden om binnen de wettelijke grenzen te komen. Zulks valt te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, inclusief eventuele schade die hiervan het gevolg is.